

## 日本語の談話における間接的断り理解の過程：母語話者の認知の視点から

|     |   |
|-----|---|
| 著者  | 目黒 秋子   |
| 雑誌名 | 東北大学文学部日本語学科論集  |
| 巻   | 6   |
| ページ | 105-116   |
| 発行年 | 1996-09-30  |
| URL | <a href="http://hdl.handle.net/10097/33513">http://hdl.handle.net/10097/33513</a> |

# 日本語の談話における間接的断り理解の過程

—母語話者の認知の視点から—

目 黒 秋 子

キーワード 間接的断り 談話レベル マイナスの手がかり プラスの手がかり

くれる度 いや度

**要 旨** 本研究の目的は、日本人が何を手がかりにどのように間接的断りを理解しているのかを談話レベルで探ることである。依頼に対する応答の会話3例を談話の展開によって数段階に区切り、そのテープを日本人31名に聞かせた。被験者には、段階ごとに「くれる度（依頼の達成可能性）」と「いや度（被依頼者の気持ち）」を7段階評定させ、さらにその判断の手がかりを報告させた。分析の結果、断りと判断する手がかりとしては「代案提示」「依頼達成に不利な情報提供」などがあげられた。さらに、これらの手がかりが単独で断りとして機能しているわけではなく、数回積み重ねられることによって断りと判断されていることが示唆された。

## 1. 問題

日本で生活する上での対人行動上の困難点として、留学生は「表現の間接性」を理解したり、実際に自分で行動に移したりすることが難しいことを自覚している（田中・藤原 1992）。目黒（1994）でも、日本語学習者が日本人なら当然断りとわかるような間接的断りが理解できず、その結果誤解を生ずる可能性のあることが示唆された。このように、間接的断りの理解の指導の必要性は認められてはいるが、特に「理解」の指導のために先立つ研究は少なく、あっても表現レベルのものに限られている。

本研究では、「できません」や「お断りします」のような直接的断り表現が使われない場合を「間接的断り」と定義し、間接的断りの談話レベルでの達成に焦点をあてている。近年、発話行為を表現レベルから談話レベルへと広げて捉えることが提唱されている（熊取谷 1995）が、特に、間接的断りの場合には、直接的断り表現がないため、たったひとつの表現によって断りが達成されとは考えにくい。そこで、談話レベルで日本人が何を手がかりにどんな推論を行って断りと判断している

のかを探ろうと考えた。

## 2. 目的

本研究の目的は以下の2点である。

- (1) 断りと判断する手がかりを探すこと。手がかりのリストを作成し、さらに個々の手がかりの働きを示す。
- (2) 談話レベルで、つまり談話内の手がかりの位置や組み合わせによって、手がかりがどのように機能しているのかを探ること。

## 3. 方法

### 3.1 実験方法

依頼に対する応答の会話を、談話の展開によって数段階に区切ったものを聞かせ、段階ごとに「くれる度」（依頼の達成可能性）と「いや度」（被依頼者の気持ち）を推測して評価してもらった。さらに、「くれる度」、「いや度」の判断の手がかりを報告させた。

#### 3.1.1 実験の会話テープ

実験の会話テープは、ロールプレイではなく実際に起こった生の会話3例を使用した。これは、依頼に対する応答の会話である。また、依頼内容は、研究協力の依頼で「電話の会話を録音して、そのテープを提供して欲しい」という内容である。この会話をザトラウスキー(1993)に従って機能分析を行い、それをもとに依頼の働きかけに対する「被依頼者の応答」がひとつの段階に入るように区切って、ポーズを入れた。会話の長さによって段階の数は異なり、会話Aは7段階、会話B、会話Cは8段階に区切った。

#### 3.1.2 会話参加者間の関係

依頼者：20代の大学院生、

被依頼者：（依頼者にとって年上で毎週英語のスピーチのクラブで会う人）

会話A:40代女性、主婦、あまり親しくない、

会話B:40代男性、会社員、親しい

会話C:40代女性、主婦、まあまあ親しい

### 3.1.3 実験の手順

この会話テープ3例を使用し、日本人31名を対象に実験を行った。会話を聞かせる前に、依頼内容と会話者間の関係を説明した。この時、断られるかどうかということは、被験者には知らせない。そして、テープの会話の中の「被依頼者の応答」に注目して聞いてもらい、次の質問に答えてもらった。評価シート(図1)のように、質問(1)(2)については7段階評定で答えさせた。

質問(1)被依頼者がテープをくれるか(依頼達成の可能性)→「くれる度」

質問(2)被依頼者は依頼を引き受けるのが嫌か(被依頼者の気持ち)→「いや度」

質問(3)どうして(何を手がかりに)判断したか→「手がかり」

このように、「くれる度」「いや度」「手がかり」を答えてもらってから、会話の次の段階を聞き、段階ごとにこの質問に答えてもらった。

### 3.1.4 「くれる度」と「いや度」

「くれる度」は「依頼達成の可能性」と、そして「いや度」は「被依頼者の気持ち」と言い替えられる。断りと判断するためには、この両者を考慮に入れる必要があるだろう。例えば、「何か頼まれて、本当はやりたくないが無理に引き受けた」という場合がある。「くれる度(依頼の達成可能性)」だけを考えると、セールスの場合などは依頼者は相手がいやがっていることに気付いていても、どんどん押しを強くして頼めば依頼が達成できるかもしれないので「依頼の達成可能性」は高くなる。しかし、相手との関係をこれからも維持しなければならない場合には、相手が断りたがっている、いやがっているかどうかという被依頼者の気持ちを考慮に入れなければならない。この点をどこで察知しているのかをみるために「いや度(被依頼者の気持ち)」という項目を立てることにした。「くれる度」が低い場合には、依頼達成の物理的な可能性が低いので断りにつながり、

| (1) 被依頼者がテープをくれるか |         |         |         |         |         |         | (2) 被依頼者は依頼を引き受けるのがいやか |         |         |           |         |         |         |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|
| -3                | -2      | -1      | 0       | 1       | 2       | 3       | -3                     | -2      | -1      | 0         | 1       | 2       | 3       |
| +-----+           | +-----+ | +-----+ | +-----+ | +-----+ | +-----+ | +-----+ | +-----+                | +-----+ | +-----+ | +-----+   | +-----+ | +-----+ | +-----+ |
| ↑                 |         |         | ↑       |         |         | ↑       | ↑                      |         |         | ↑         |         |         | ↑       |
| くれない              |         |         | わからない   |         |         | くれる     | 非常にいやだ                 |         |         | どちらともいえない |         |         | 全然かまわない |

図1 評価シート

「いや度」の評価が低い場合（評定-3「非常にいやだ」）には相手が断りたがっていることに気付いているので、やはり断りにつながることになるだろう。

### 3.2 分析方法

#### 3.2.1 「くれる度」「いや度」の箱ヒゲ図（図2、図3）

得られたデータのうち、「くれる度」と「いや度」については、段階ごとに集計して、箱ヒゲ図で表示した。箱ヒゲ図は、データの中央値と分布を示す図である。会話の過程における被験者の評価の傾向をつかむためにこの図を利用した。箱ヒゲ図では、箱の中にデータの50%以上が含まれることを示す。箱が小さい場合にはデータが集中していることを、大きいときには分布が広がっていることを示す。さらにデータが散らばっている場合には、点線と×印で表わし、×印の間にはデータの75%以上が含まれていることを示す。●印は外れ値を示す。各段階を横に結んだ線は、その段階の中央値を示すものである。今回は被験者数が31名なので、16番目の被験者の位置が中央値となる。

#### 3.2.2 「手がかり」

インタビューで、評定をする時の判断の手がかりを話してもらい、録音した。段階ごとに挙げられた手がかりを書き起こし、「くれる度」「いや度」の評定と照らし合わせて、プラスの手がかりとマイナスの手がかりに分類した。

プラスの手がかり……「くれる度」「いや度」の評定が前の段階より上がった場合の判断の手がかり、または前段階と変わらず肯定的評価(1～3)だった場合に言及された判断の手がかりをプラスの手がかりとした。

マイナスの手がかり……「くれる度」「いや度」の評定が前の段階より下がった場合の判断の手がかり、または前段階と変わらず否定的評価(-3～-1)だった場合に言及された判断の手がかりをマイナスの手がかりとした。

## 4. 結果と考察

### 4.1 会話Bを例に

紙面の都合上全ての会話について紹介することができないので、会話Bを例にとって説明する。箱ヒゲ図（図2、図3）、会話Bの手がかりリスト（表1）会話B スクリプト（表3）を参照しつつ読んでいただきたい。

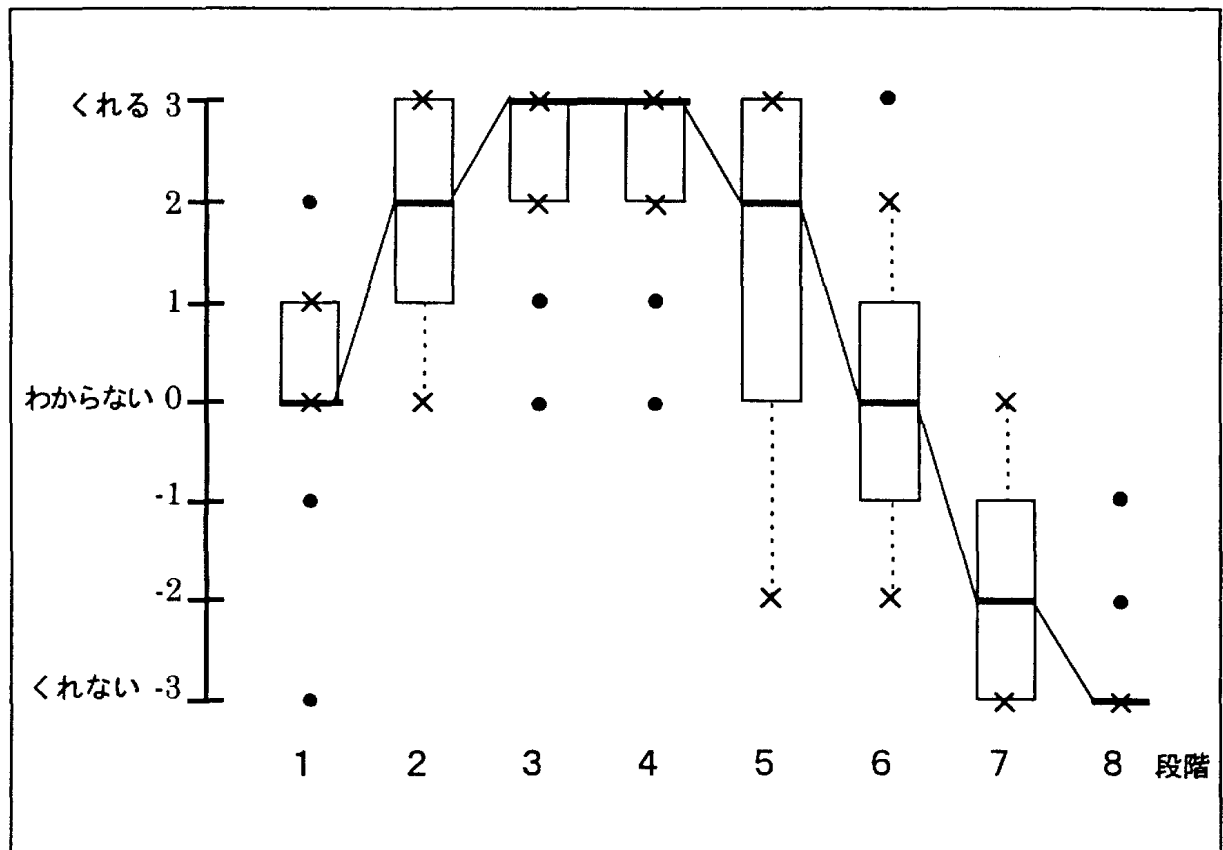


図2 会話B「くれる度」箱ヒゲ図

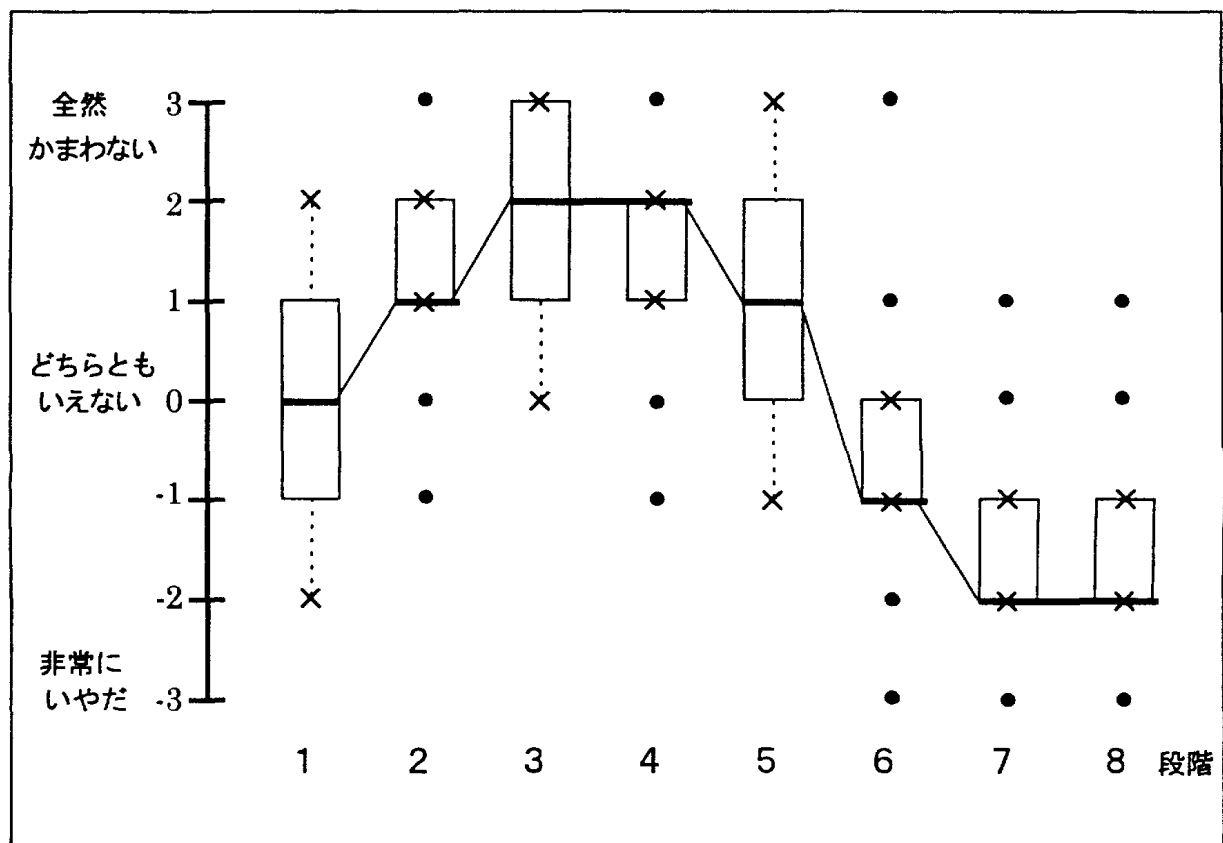


図3 会話B「いや度」箱ヒゲ図

表1 会話B手がかりリスト（「くれる度」「いや度」総合）

|     |  |
|-----|--|
| 段階1 | +●情報要求(12%)<br>+●あいづち(15%)<br>-●口調(19%)  |
| 段階2 | +●肯定的意思表示(85%)<br>*「けど」が気になる(30%)  |
| 段階3 | +●具体的な話と肯定的意思表示(35%)<br>+●肯定的意思表示（言い切りの形）(8%)<br>+●口調(12%)<br>*不利な情報提供（量や機械）が気になる(42%) |
| 段階4 | -●不利な情報提供（量）(46%)  |
| 段階5 | -●不利な情報提供（機械）(19%)<br>-●あいづち(20%)  |
| 段階6 | -●談話表示（論理の転換）(38%)<br>-●不利な情報提供（量）(42%)<br>-●なかなか返事をしない(8%)                            |
| 段階7 | -●代案提示(92%)  |

注) +印はプラスの手がかり、-印はマイナスの手がかり、\*印は評定には影響してないので手がかりとは言えないが、被験者の言及の多かったものを示している。  
( ) 内の%は、この手がかりに言及した人の、全体(31名)に対する割合である。

図2の箱ヒゲ図で「くれる度」をみると、段階1ではまだ0~1にデータが集中しており、「わからない」~「ややくれる」の方に解釈されている。この判断の手がかりとしては、24B「どっどいう会話を録音すればいいんですか?」という情報要求があげられたが、肯定的評定につながっている場合と、このように言っているのでまだわからないと答えた人とに分かれた。また、15B~22Bのあいづちがプラスの手がかりとしてあがった。

段階2では、評定が肯定的に傾き、1~3にデータが集まっている。この判断の手がかりとしては38Bの「はあー、いや、別にかまいませんけれどもー」という肯定的意思表示がプラスの手がかりとして効いている。ここで注意しなければならないのは、同じく38Bで「けれどもー」が気になると答えた被験者がいることである。しかし、これは評定には影響していないので、マイナスの手がかりとはいえない。

段階3では、さらに肯定に傾き、2~3と「くれる」の方に判断が集中している。このプラスの手がかりとしては、47B~48Bの「ただ電話につける機械でもあるん

でしたら、その辺は特にかまわないですよ。」という具体的なことに言及して肯定的意思表示を行っているということがあげられた。また、48B「その辺は特にかまわないですよ。」と肯定的意思表示が言い切りの形となっていることもプラスの手がかりとなっている。しかし、この段階でも、40B～44B「ええ、ただそんーなにー、集まるかどうかはーええーちょっとそのへん量的にはわからないんですがー、」という不利な情報提供が気になると言及する被験者がみられた。これも評価には影響していないので、マイナスの手がかりとはいえないが、注目すべきであろう。

段階4では、評価は前の段階とあまり変わらない。評価が変わらないため、プラスの手がかりに言及する被験者が少なかった。しかし、図3の「いや度」を見ると、やや評価が下がり始めている。このマイナスの手がかりとしては、52B～54Bの「ん、ただー量的にはー、あーええー保証の限りじゃないんですけどー、」という不利な情報提供があげられており、録音できる量に関する言及が2回めにしてマイナスに捉えられはじめている。

段階5では、図2「くれる度」の評価も下がりはじめた。この段階では、まだ評価が、3「くれる」と判断している者と、0「わからない」、そして-2「くれない」に傾いている者へと判断が分かれている。マイナスの手がかりとしては、59B～61B「（留守番電話の機能があるかという問に対して）あっ、んーないです。ごく原始的な黒電話ですから。」という不利な情報提供があげられている。

段階6では、さらに評価は下がり、データは-1～1の間にある。マイナスの手がかりとしては、69B～70B「ただー、そうですねー、んーでもねー、考えて見るとー、」という今までの肯定的な流れを変えるような談話表示（論理の転換）があげられ、さらに72B「なんかあんまりー量がないようなー気もするのでー、」という不利な情報提供（量についての言及が3回目）への言及が多かった。また、なかなか引き受けるという返事をしないから、ということもマイナスの手がかりとしてあげられた。

段階7では、評価は完全に否定的に傾き、-3～-1の間にほぼデータが集中している。この段階は短く、73Aと74Bだけで構成されているせいもあって、74B「ええ私じゃないほうがーいいと思いますよ。」という代案提示がマイナスの手がかりとなっている。

段階8では、依頼者側が75A～81A「あっそうですねーええー、あええそしたらー、あの一ーいいですー。申し訳ありません。」と依頼をやめており、断りが成立し



た段階である。

このように、段階 8 以前の段階で被験者の判断は否定的方向に傾いており、断りを察知している様子が窺える。

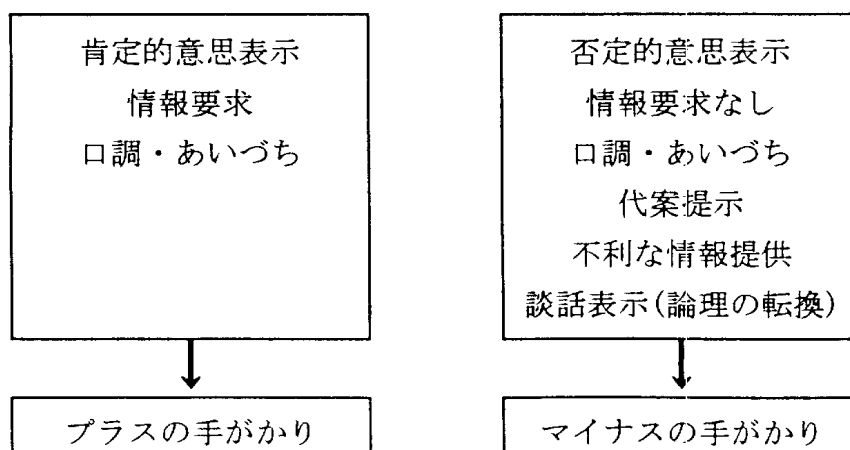
## 4.2 結果のまとめ

会話 A. B. C. からわかった個々の手がかりの働きは、表 2 に手がかりリストとして整理した。肯定的意思表示、情報要求、肯定的な口調・あいづちが、プラスの手がかりとして肯定的評価につながる傾向にあり、否定的意思表示、情報要求なし、否定的な口調・あいづち、代案提示、不利な情報提供、談話表示（マイナス方向への論理の転換）は、マイナスの手がかりとして否定的評価につながる傾向にあることがわかった。

このように、個々の手がかりとして、肯定的評価につながるプラスの手がかり、否定的評価（断りという判断）につながるマイナスの手がかりが存在するということがわかった。しかし、断りの達成ということになると、箱ヒゲ図からもわかるように、肯定的評価から一気に否定的評価に落ちているわけではなく、何段階かを経て否定的評価に到達している。つまり、これらのマイナスの手がかりが単独で断りとして機能しているわけではないことがわかる。

この個々の手がかりは他の手がかりとの関連によって機能しているようである。つまり、マイナスの手がかりがいくつか積み重ねられることによって徐々に断りと理解されているのではないかと考えられる。例えば、会話 A では、「録音の仕方がわからない」「録音機能がついていない」「あまり電話をしない」などいくつか不利な情報提供が重なって否定的評価が進み、最終的に「断り」と判断されている。

表 2 手がかりリスト（会話 ABC 総合）



会話 B の場合は「録音する分量が少ない」という不利な情報提供が、最初に言及された時には否定的に捉えられなかったが、何度も言及されることによって否定的評価につながるようになった。ここから、同じ不利な情報提供でも、談話内の位置によって機能がことなることが示唆された。

## 5. 今後の課題

会話 B の段階 7 の代案提示についてインタビューから、かなり強い断り表現として捉えられていることがうかがえた。それは、この代案提示がたまたまこの会話では不利な情報提供が数回出された後に位置していたからなのか、また、代わりに他のマイナスの手がかり（不利な情報提供）が出ていたら同じように機能したのかはこの研究で検証することができない。今後の課題としては、手がかりの機能が、談話における位置や、他の手がかりとの関連によってどう変わるのかを、要因操作を行った実験を計画し明らかにしたいと考えている。

表 3 会話 B. スクリプト（発話機能分析）

A : 依頼者      B : 被依頼者

### 段階 1

#### <開始部の談話>

- 0 (呼びだし音)
- 1B もしもし。
- 2A あ、もしもしー。
- 3B はい。
- 4A あの一仙台トーストマスターズが目黒ですけれども／／一、
- 5B あっこんばんはー。
- 6A こんばんはー。
- 7B どうもー／／お久しぶりです。
- 8A どうもご無沙汰しております／／一。
- 9B はいー。
- 10A あの一、あのちょっと今日はお願いがあって電話したんですけれども一、
- 11B はいー。
- 12A 今ちょっと話してもよろしいです／／か？
- 13B ええええええ、はい。

#### <依頼の談話>

- 14A 今 私あの一学校の方で一、
- 15B ええ、

A 情報提供

B (継続)

- 16A あの修士論文の研究をしまして／／一、 A 情報提供  
 17B はい。 B (継続)  
 18A それで一あの実は会話の録音したデータというものを一 A 情報提供  
 19A あの会話の録音したものっていうのを／／一、 A 情報提供  
 20B ええ。 B (継続)  
 21A 集めてるんですけども一、 A 情報提供  
 22B はい。 B (継続)  
 23A あのーもしよかったらご協力いただけないかなー  
 と思ったんですが一、 A 情報提供・単独行為要求  
 24B どっとういう会話を録音すればいいんですか？ B 情報要求

## 段階 2

- 25A {笑い} えーっとそれで一、 A 笑い+談話表示  
 26B ええ。 B (継続)  
 27A あのーもちろん内容の差し支えのないもので一、 A 情報提供  
 28B ええええ。 B (継続)  
 29A で、今なんかあの電話に録音器みたいなものを一  
 つけていただいて一、 A 談話表示+情報提供  
 30B はい。 B (承認)  
 31A そして来たのと一かかってきたのとかけるのと一、 A 情報提供  
 32B ええ。 B (継続)  
 33A そのまあー私が聞いても、差し支えない、 A 情報提供  
 34B ええええ。 B (継続)  
 35A ようなものでいうのを録音していただいて／／一、 A 情報提供  
 36B はい。 B (継続)  
 37A そして、それをいただいたりとかしてるんですけども一 A 談話表示+情報提供  
 38B はあー、いや、別にかまいませんけれども一。 B(継続)+意思表示

## 段階 3

- 39A あ、いいですか？ A 情報要求  
 40B ええ、ただそんーなにー、 B(継続)+情報提供  
 41A はいー。 A (継続)  
 42B 集まるかどうかはー、 B 情報提供  
 43A あっはいー。 A (継続)  
 44B ええーちょっとそのへん量的にはわからないんですが一、 B(継続)+情報提供  
 45A あはいー。 A (継続)  
 46B ええ、 B (自己)  
 47B (0.4)ただ電話につける機械でもあるんでしたら、 B 沈黙+情報提供  
 48B その辺は、特にかまわないですよ。 B 意思表示

## 段階4

- 49A あっそうですかー。 A (承認)
- 50B はい。 B (同意)
- 51A あのーじゃあお願いしてもいいでしょうかー? A 情報要求
- 52B ん、ただ一量的には／／ー B(自己)+情報提供
- 53A はい。 A (継続)
- 54B ああーええー保証の限りじゃないんですけど  
{笑いながら}／／ー B(自己)+情報提供+笑い
- 55A あ、はいー。 A (継続)
- 56B ええええ。 B (同意)
- 

## 段階5

- 57A ええ、えっとー、あのー、 A (自己)
- 58A (0.5)その電話にーあの留守電みたいな機能ついて  
いらっしゃいますかー? A 沈黙+情報要求
- 59B あっ、んーないです／／。 B(自己)+情報提供
- 60A あそうです／／か。 A (承認)
- 61B ごく原始的な／／黒電話ですから。 B 情報提供
- 62A あー、 A (継続)
- 63A あのー、そうすると、 A(自己)+談話表示
- 64B ええ。 B (継続)
- 65A 私ラジカセをなんていうか電話と電話線の間にとおす  
ような形に、なるんですけれどもー。 A 情報提供
- 66B あー／／あああ。 B (承認)
- 

## 段階6

- 67A ええ。 A (継続)
- 68B (1.2)や、特にはかまいませんけど、 B 沈黙+意思表示
- 69B (0.9)ただー、そうですねー、 B 沈黙+意思表示
- 70B (0.8)んーでもねー、考えて見ると／／ー、 B 沈黙+談話表示+情報提供
- 71A ええ、ええー。 A (継続)
- 72B なんかあんまりー量がないようなー気もするのでー、 B 情報提供
- 

## 段階7

- 73A あーあじゃあー。 A(承認)+談話表示
- 74B ええ私じゃないほうがー{はは}いいと思いますよ。 B 代案提示
- 

## 段階8

- 75A あっそうですねーええ／／ー、 A (承認)

|     |                           |              |              |
|-----|---------------------------|--------------|--------------|
| 76B | ええ。                       |              | B (継続)       |
| 77A | あ、ええそしたら／／一、              | A 談話表示       |              |
| 78B | ええ。                       |              | B (継続)       |
| 79A | あのーいいです／／一。               | A 意思表示       |              |
| 80B | え、すいません、どうも一、             |              | B 関係づくり      |
| 81A | 申し訳ありませ／／ん。               | A 関係づくり      |              |
| 82B | いえいえ、                     |              | B (否定)       |
| 83A | じゃあー私明日はあのー行こうと思ってますの／／で一 | A 情報提供       |              |
| 84B | あーそうですかじゃよろしくまた。          |              | B 関係づくり      |
| 85A | ええ、と思いますので／／一             | A 情報提供       |              |
| 86B | あ、明日たぶん／／一、               |              | B 意思表示       |
| 87A | はい。                       | A (継続)       |              |
| 88B | いい人さがせればと、                |              | B 意思表示       |
| 89A | あ、はーい。                    | A (承認/終了)    |              |
| 90B | そうですね／／一。                 |              | B (継続)       |
| 91A | すいませーん。                   | A 関係づくり      |              |
| 92B | いえどうも。                    |              | B 関係づくり      |
| 93A | じゃどうも失礼いたしま／／一す。          | A 談話表示+関係づくり |              |
| 94B | じゃ失礼します。                  |              | B 談話表示+関係づくり |

### 【参考文献】

Gumperz, John. 1982. Discourse strategies. NY: Cambridge University press.

熊取谷哲夫(1995)「発話行為理論から見た依頼表現 一発話行為から談話行動へ一」

『日本語学』第14巻11号 明治書院

ポリー・ザトラウスキー(1993)『日本語の談話の構造分析 一勧誘のストラテジーの考察一』

くろしお出版

田中共子・藤原武広(1992)「在日留学生の対人行動上の困難 一異文化適応を促進するための

ソーシャル・スキルの検討一」『社会心理学研究』第7巻第2号 pp.279-306

目黒秋子(1994)「『謙遜型』断りのストラテジー」

『東北大学文学部日本語学科論集』第4号 pp.99-110

目黒秋子(1995)『日本語の談話における断りのストラテジーとその理解に関する研究』

平成7年度東北大学文学研究科修士学位論文

目黒秋子(1996)「日本語の談話における間接的断りの理解の過程に関する研究」

『平成8年度日本語教育学会春季大会予稿集』pp.145-150

一東北大学大学院生一